

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА**

І.Б. Андренко

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до самостійної роботи з курсу**

“ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ”

(для студентів 5 курсу денної форми навчання
спеціальностей “Готельне господарство”, “Туризм”
напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Харків ХНАМГ 2009

Методичні вказівки до самостійної роботи з курсу “Діловий туризм” (для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальностей “Готельне господарство”, “Туризм” напряму підготовки 0504 “Туризм”). / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; укл.: к.е.н., доц. Андренко І.Б. – Х.: ХНАМГ, 2009. - 43 с.

Укладач: к.е.н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: д.е.н., проф. І.М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2009 р.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
1. Тематичний план навчальної дисципліни.....	6
2. Загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни.....	8
3. Система поточного й підсумкового контролю знань студентів.....	23
4. Тестові завдання для перевірки знань	32
Рекомендована література.....	40

ВСТУП

Одним з пріоритетних напрямків соціально-економічний розвитку України є туризм, який сьогодні посідає друге місце в світовій економіці. У багатьох державах світу туризм розвивається як система, що має всі можливості для ознайомлення з історією, культурою, звичаями, духовними й релігійними цінностями даної країни і її народу, надає прибуток у її скарбницю. Туристська індустрія безпосередньо охоплює більшість інших галузей економіки, в тому числі промисловість, сільське господарство, будівництво, транспорт, страхування, зв'язок, торгівлю, харчування, культуру, мистецтво, експорт і стимулює їх розвиток.

В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів відродження національної економіки завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам.

Сьогодні діловий туризм – один з провідних і динамічно розвинених видів світового туристського бізнесу. У державних програмах розвитку економіки багатьох країн він стоїть на пріоритетних місцях.

Вітчизняні традиції ділового туризму тільки зароджуються, а інфраструктура практично відсутня. Проте в останні роки намітилася стабілізація економіки, повільне, але неухильне зростання іноземних інвестицій, прогрес у розвитку ділових і партнерських відносин із зовнішнім світом, вихід країни з глибокої політичної кризи - усе це вселяє оптимізм і змушує задумуватися про створення в нашій країні цивілізованого ринку ділового туризму.

Розвиток ділового туризму вимагає ретельного дослідження всіх його аспектів.

Вивчення дисципліни «Діловий туризм» передбачає засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі

самостійної та індивідуальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів із спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і засвоєння основних положень з теоретичних засад ділового туризму, особливості організації ділових зустрічей, функціонування інфраструктури ділового туризму і організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими та іншими організаціями сфери послуг і придбання практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств ділового туризму та вмінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з дисципліни можна виконувати в бібліотеці, навчальних кабінетах та лабораторіях, в домашніх умовах. Згідно з навчальним планом дисципліни «Діловий туризм» на самостійну роботу студентів відведено 54 години. Рациональна організація самостійної роботи вимагає від студента умілого розподілу свого часу між аудиторною і позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної та індивідуальної роботи є обов'язковим для кожного студента.

Методичні вказівки до самостійної роботи студентів включають: тематичний план навчальної дисципліни; загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни, у тому числі до організації індивідуального наукового-дослідного завдання (розрахунково-графічного завдання); систему поточного й підсумкового контролю знань студентів; список рекомендованої літератури.

Фінальною формою самостійної роботи є підготовка до заліку. Вона базується на систематичному вивченні лекційного матеріалу, питань, розглянутих на індивідуальних заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно, й вмінні логічно викладати їх сутність.

1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

При вивченні дисципліни “Діловий туризм” студент повинен ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами й методами навчання, видами й методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Діловий туризм” складається з двох змістових модулів, кожний з яких містить в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно зв’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах : лекційні й практичні заняття, індивідуальні завдання, самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл.1.1.

Таблиця 1.1 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Діловий туризм				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму</i>				
Тема 1. Характеристика, сутність, роль і значення ділового туризму.	2	2	4	
Тема 2. Загальна характеристика і особливості політичних ділових заходів.	2	2	2	
Тема 3. Загальна характеристика і особливості наукових заходів в діловому туризмі.	2	2	2	
Тема 4. Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів.	2	2	4	
Тема 5. Професійні ділові заходи. Інсентив-туризм.	2	2	4	
Разом годин за ЗМ 1.1	10	10	16	
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі: сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та перспективи розвитку</i>				
Тема 6. Особливості обслуговування ділового сегменту споживачів готельними і туристськими підприємствами.	2	2	6	
Тема 7. Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.	2	2	6	
Тема 8. Діловий етикет.	2	2	4	
Тема 9. Світовий досвід організації і просування ділового туризму.	2	2	4	
Разом годин за ЗМ 1.2	8	8	20	18
Усього годин	18	18	54	

2 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Діловий туризм» є самостійна робота студентів з вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень в галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальним завданням.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для само - діагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові знання, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції і самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Підготовку до практичних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основну і додаткову літературу, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять з дисципліни. У методичних вказівках з кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють спрямувати самостійну роботу в потрібному напрямі, зробити раціональною, підвищити її ефективність.

Робота над індивідуальним завданням. Індивідуальне науково-дослідне завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни і застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами й звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання студент виконує самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Індивідуальне завдання з дисципліни “Діловий туризм” є

індивідуальною роботою, метою якої є формування практичних навичок роботи студентів із спеціальною літературою та джерелами інформації, критичне осмислення здобутих знань та засвоєння основних положень з теоретичних засад ділового туризму, особливостей організації ділових зустрічей, функціонування інфраструктури ділового туризму і організації обслуговування ділових туристів готельними, закладами, придбання навичок у розробці раціональних рішень в галузі організації ділового туризму.

Інформаційною базою для виконання завдання „Характеристика потенціалу готельного підприємства в сфері обслуговування ділового туризму (на прикладі готелю _____)” є дані статистичної звітності, зібрані під час проходження комплексної практики з фаху бакалавра, дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні й нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Зміст індивідуального завдання наступний: титульний аркуш, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки.

Обсяг індивідуального завдання повинен становити в друкованому варіанті 30-50 сторінок. Обсяг часу на виконання індивідуального завдання у годинах – 18 *годин*.

Оформлення роботи

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм) через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці шрифтом Times New Roman, 14-й кегль. Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст завдання розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів полів: з лівого боку – не менше 20 мм, з правого – не менше 10 мм, зверху – не менше 20 мм, знизу – не менше 20 мм.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Пункти і підпункти можуть мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах всієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці у правому верхньому кутку.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 і т. д.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де їх згадують вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі.

Ілюстрацію позначають словом “Рис.”, яке разом з назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремленого крапкою, наприклад, “Рис. 2.1.” - перший рисунок другого розділу.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і

друкують симетрично до тексту. Слово “Таблиця” і назву таблиці починають з великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

У правому верхньому кутку розміщують напис “Таблиця” з зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку: наприклад, “Таблиця 2.1” - перша таблиця другого розділу, далі розміщують назву таблиці.

Контрольні запитання для самодіагностики

МОДУЛЬ 1. ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

- 1.1. Розкрийте сутність понять «Business travel», «business travel», «туризм», «подорож», «поїздка», «діловий туризм».
- 1.2. Охарактеризуйте діловий туризм, як складову туризму.
- 1.3. Розкрийте особливості ділового туризму.
- 1.4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи розвитку ділового туризму.
- 1.5. Назвіть і охарактеризуйте основні підсистеми ділового туризму.
- 1.6. Як класифікується діловий туризм?
- 1.7. Охарактеризуйте політичну компоненту ділового туризму.
- 1.8. Охарактеризуйте наукову компоненту ділового туризму.
- 1.9. Охарактеризуйте комерційну компоненту ділового туризму.
- 1.10. Охарактеризуйте професійну компоненту ділового туризму.

- 1.11. Охарактеризуйте суспільну компоненту ділового туризму.
- 1.12. Розшифруйте англійський термін-аббревіатуру MICE, що відображає структуру ділового туризму, який доволі часто використовують фахівці замість терміну Business Travel.
- 1.13. В чому полягає значення ділового туризму?
- 1.14. Які тенденції притаманні сучасному стану ділового туризму?
- 1.15. Які перспективи розвитку цього виду туризму в світі і в Україні?

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 2.1. Назвіть основні види політичних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
- 2.2. Розкрийте сутність терміну «візит». Які види візитів, виходячи з характеру прийому, існують?
- 2.3. Охарактеризуйте особливості організації і проведення державного візиту.
- 2.4. Охарактеризуйте особливості організації і проведення офіційного візиту.
- 2.5. Які візити відносяться до робочих? Коротко розкрийте особливості їх організації і проведення.
- 2.6. Які візити відносяться до неофіційних? В чому полягають особливості їх організації і проведення?
- 2.7. Що таке візит проїздом? В чому полягають особливості організації і проведення таких візитів?
- 2.8. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують політичні конференції?
- 2.9. Перелічіть аспекти, що регламентуються правилами процедури конференцій.

2.10. Розкрийте сутність терміну «конгрес» і коротко охарактеризуйте особливості цього політичного ділового заходу.

ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

3.1. Назвіть основні види наукових заходів в діловому туризмі й коротко охарактеризуйте їх.

3.2. Розкрийте сутність терміну «семінар». Які види семінарів існують?

3.3. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують конференції?

3.4. Розкрийте сутність терміну «конгрес».

3.5. Розкрийте сутність терміну «симпозіум».

3.6. Розкрийте сутність терміну «форум».

3.7. Охарактеризуйте типову процедуру підготовки і проведення конференцій.

3.8. Як найчастіше планується науковий діловий захід в часовому аспекті?

3.9. Які статті містить кошторис організації і проведення конференції?

3.10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення наукового ділового заходу.

3.11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході проведення наукового ділового заходу.

3.12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення наукового ділового заходу.

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 4.1. Назвіть основні види комерційних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
- 4.2. Розкрийте сутність терміну «виставка».
- 4.3. Розкрийте сутність терміну «ярмарок».
- 4.4. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за метою проведення? Наведіть приклади.
- 4.5. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за частотою проведення? Наведіть приклади.
- 4.6. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за характером пропозиції експонатів? Наведіть приклади.
- 4.7. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за складом учасників? Наведіть приклади.
- 4.8. Назвіть, які етапи виділяють науковці у процедурі підготовки і проведення виставково-ярмаркових заходів.
- 4.9. Які статті містить кошторис організації і проведення виставково-ярмаркових заходів?
- 4.10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення виставково-ярмаркових заходів?
- 4.11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході функціонування виставково-ярмаркових заходів?
- 4.12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення комерційних ділових заходів?

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ

- 5.1. Назвіть основні види професійних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.

- 5.2. Розкрийте сутність терміну «інсентив-туризм».
- 5.3. Назвіть основні види інсентив-турів.
- 5.4. Охарактеризуйте географію інсентив-туризму.
- 5.5. Вкажіть п'ять найбільш поширених цілей інсентив-туризму?
- 5.6. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільш популярні види інсентив-програм?
- 5.7. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні специфічні вимоги до інсентив-турів.
- 5.8. Назвіть не менше п'яти основних критеріїв вибору місцевості для організації інсентив-турів?
- 5.9. Які статті містить кошторис організації і проведення інсентив-турів? Який середній бюджет інсентив-турів?
- 5.10. Хто найчастіше входить до складу інсентив-груп?
- 5.11. В чому полягає важливість і значення інсентив-туризму:
- а) для замовників;
 - б) для організаторів;
 - в) для учасників?
- 5.12. Хто найчастіше займається організацією відряджень? В яких випадках звертаються за такими послугами до туристських підприємств?

Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі: сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та перспективи розвитку

**ТЕМА 6. ІНФРАСТРУКТУРА ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ.
ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТА
СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ
ПІДПРИЄМСТВАМИ**

- 6.1. Назвіть основних суб'єктів ринку ділового туризму.

6.2. Охарактеризуйте, яке місце займає готельна індустрія на ринку туризму в цілому і ділового туризму.

6.3. Розкрийте значення організації обслуговування ділових заходів для українських готельних підприємств.

6.4. Які умови впливають на вибір готелю при проведенні ділових заходів?

6.5. Чи існують істотні відмінності в обслуговуванні ділових туристів і туристів, що подорожують з метою відпочинку? Якщо так, то в чому вони полягають?

6.6. Охарактеризуйте основні вимоги ділових туристів до готелів і готельних номерів.

6.7. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Охарактеризуйте сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг. Які тенденції спостерігаються останнім часом? Чи є Україна привабливим готельним ринком для обслуговування ділового туризму?

6.8. В чому полягають особливості обслуговування ділового туризму туристськими фірмами?

6.9 Назвіть основні туристські підприємства регіону, якщо такі є, які займаються організацією ділових подорожей.

ТЕМА 7. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

7.1. Коротко охарактеризуйте складові інфраструктури організації і проведення ділових заходів.

7.2. Розкрийте сутність терміну «бізнес-центр».

7.3. Розкрийте сутність терміну «конференц-зал».

7.4. Як класифікують бізнес-центри? Наведіть приклади.

7.5. Охарактеризуйте основне матеріально-технічне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:

- а) дошки;
- б) лекційні блоки;
- в) екрани.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

7.6. Охарактеризуйте основне проєкційне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:

- а) мультимедіапроектори;
- б) слайд-проектори;
- в) епіскопи;
- г) оверхедпроектори;
- д) відео стени.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

7.7. Назвіть основні бізнес-центри регіону.

ТЕМА 8. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

8.1. Охарактеризуйте основні особливості ділового етикету.

8.2. Які особливості необхідно враховувати при спілкуванні з іноземними партнерами з: США, Великобританії, Франції, Німеччини, Італії, Іспанії, Ірландії, Португалії, Голландії, Греції, Китаю, Японії, Кореї, Мусульманські країни і країни Близького й Середнього Сходу, інших країн.

8.3. Охарактеризуйте етикет використання візитних карток.

8.4. Що таке ділові подарунки? Які види ділових подарунків існують?

8.5. Розкрийте особливості вибору ділових подарунків.

8.6. Охарактеризуйте особливості етикету вручення й отримання ділових подарунків.

ТЕМА 9. СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

9.1. Назвіть і охарактеризуйте основні міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки. Розкрийте їх значення для розвитку ділового туризму.

9.2. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики в діловому туризмі.

9.3. Охарактеризуйте Російський досвід організації ділового туризму.

9.4. Які асоціації і об'єднання створені і функціонують в Україні?

9.5. Охарактеризуйте вітчизняний досвід організації ділового туризму.

9.6. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку ділового туризму.

Рекомендовані терміни для укладання глосарію

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: tourism, travel, Business travel, business travel, MICE, meetings, incentives, conferences, congress, exhibitions, events, туризм, подорож, поїздка, діловий туризм, відрядження.

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: візит, державний візит, офіційний візит, робочий візит, візит проїздом, конференція, конгрес.

ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: наука, функції науки, наукові знання, класифікація наук, організація науки, поняття, термін, категорія, принцип, об'єкти наукових економічних досліджень, науково-технічна діяльність, наукове дослідження, науковий напрямок, конгрес, конференція, семінар, симпозіум, форум.

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: Виставка, ярмарок, виставково-ярмаркові заходи, експонат, експонент, стенд, виставкова площа, павільон.

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: професійні заходи, інсентив, інсентив-тур, інсентив-туризм, заохочення, відрядження, гастролі, поїздки на змагання.

ТЕМА 6. ІНФРАСТРУКТУРА ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТА СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: суб'єкти ринку ділового туризму, готельна індустрія, готельний заклад, туристська фірма, туристське підприємство, туроператор, турагент, тур, діловий тур, діловий сегмент.

ТЕМА 7. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: бізнес-центр, конференц-

зал, конгрес-зал, конгрес-хол, матеріально-технічне обладнання, дошки, лекційні блоки, екрани, проекційне обладнання, мультимедіапроектор, слайд-проектор, епіскоп, оверхедпроектор, відео стена.

ТЕМА 8. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: етикет, діловий етикет, візитна картка, діловий подарунок.

ТЕМА 9. СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Рекомендовані терміни для укладання глосарію: асоціація, член асоціації, асоційований член, національна асоціація, професійні спілки, International Business Travel Association (IBTA), Business Travel Association (NBTA), Institute of Travel Management (ITM), Association of Corporate Travel Executives (ACTE), The International Meetings Association (ICCA), International Association of Professional Congress Organizers (IAPCO), Meeting Professional International (MPI), International Association of Convention and Visitors Bureau (IACVB), International Association of Exhibition Managers (IAEM), Society of Incentive Travel Executives (SITE), Асоціація ділового туризму BTA Ukraine.

3. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка й оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконання індивідуального завдання.
3. Проведення проміжного контролю.
4. Проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюють під час проведення практичних занять і воно має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання (РГЗ);
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях

Оцінювання проводять за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

- 1) розуміння, рівень засвоєння теорії та методології проблем, що

розглядаються;

2) рівень засвоєння матеріалу з дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляданні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінювання практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Рівень знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 3.1).

Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу й вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв'язання практичного завдання.

Таблиця 3.1 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
Відмінно	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
Добре	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
Задовільно	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
Незадовільно	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності.

Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовують наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17-16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15-13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9-7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6-5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4-2 правильних відповідей.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи)

Індивідуальне завдання (розрахунково-графічна робота) оцінюють за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюють та оцінюють за двома складовими : лекційною і практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні завдання в межах кожного з змістових модулів.

Умовою допуску студентів до заліку є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Залік здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До заліку виносяться такі питання:

1. Поняття ділового туризму.
2. Класифікація ділового туризму.
3. Значення ділового туризму.

4. Історія і сучасні тенденції ділового туризму.
5. Візити: типи, характеристика, особливості організації.
6. Політичні конференції.
7. Види і типи наукових ділових заходів.
8. Особливості організації і проведення.
9. Загальна характеристика комерційних ділових заходів
10. Організація і проведення виставково-ярмаркових заходів
11. Поняття інсентив-туризм і його особливості.
12. Географія інсентив-туризму
13. Особливості організації інсентив-турів
14. Характеристика і особливості ділових туристів.
15. Значення ділових заходів для готелів.
16. Необхідні умови, що впливають на вибір готелю.
17. Типи і характеристика основних закладів обслуговування ділових зустрічей.
18. Конференц-зали: класифікація, об'ємно-планувальні рішення, типові проекти.
19. Обладнання для ділових заходів: типи, характеристика, основні переваги й недоліки.
20. Спілкування з іноземними партнерами.
21. Візитні картки.
22. Ділові подарунки.
23. Міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки.
24. Організація і просування ділового туризму в Росії.
25. Вітчизняний досвід організацій ділового туризму.

Відповіді студентів оцінюють за 12-бальною системою відповідно до кваліфікованих вимог до спеціалістів і магістрів напрямів підготовки 7.050401, 8.050401 “Туризм” і 7.050402, 8.050402 “Готельне господарство”.

Оцінка 12 балів. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 100% тестів. Теоретично запитання розкрито повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

Оцінка 11 балів. Студент дає правильні відповіді на 95 – 100 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу зроблено висновки й узагальнення. При виконанні практичних завдань студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки. При виконанні практичних завдань студент припускає незначні неточності.

Оцінка 10 балів. Студент дає правильні відповіді на 90 – 95 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент застосовує глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно, в повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і в дещо змінених умовах. При виконанні практичних завдань студент припускає окремі неточності.

Оцінка 9 балів. Студент дає правильні відповіді на 85 – 90 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в

цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускає окремі несуттєві помилки.

Оцінка 8 балів. Студент дає правильні відповіді на 80 – 85 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними похибками або без узагальнень. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускає несуттєві помилки.

Оцінка 7 балів. Студент дає правильні відповіді на 75 – 80 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускає несуттєві помилки.

Оцінка 6 балів. Студент дає правильні відповіді на 70 – 75 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, допущено суттєві похибки або помітні помилки. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

Оцінка 5 балів. Студент дає правильні відповіді на 65 – 70 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значні помилки.

Оцінка 4 бали. Студент дає правильні відповіді на 60 – 65 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, з суттєвими помилками. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значну кількість помилок,

стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання.

Оцінка 3 бали. Студент дає правильні відповіді на 55 – 60 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно або зовсім не розкрито. При виконанні практичних завдань студент припускає досить велику кількість грубих помилок, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка 2 бали. Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичне запитання не розкрито.

Оцінка 1 бал. Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичне запитання не розкрито.

Кожне завдання екзаменаційного білета оцінюється окремо. Загальна екзаменаційна оцінка розраховується як зважена сума оцінок: 0,6 (діагностичне завдання) + 0,4 (евристичне завдання).

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (дві оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 3.2 – Переведення показників успішності знань студентів в систему оцінювання за шкалою ECTS

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за 12-бальною шкалою ХНАМГ	Оцінка за національною шкалою
(A)	12 – 11 – 10 балів	5 – відмінно (відмінне виконання)
(B)	9 – 8 балів	4 – добре (вище середнього рівня)
(C)	8 – 7 балів	4 – добре (взагалі правильна робота, але з певною кількістю помилок)
(D)	6 балів	3 – задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
(E)	5 – 4 бали	3 – задовільно (виконання задовольняє мінімальні критерії)
(FX)	3 бали	2 – незадовільно (потрібне повторне перескладання)
(F)	2 – 1 бал	2 – незадовільно (необхідне повторне вивчення дисципліни)

4. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ

ОЗНАЙОМЧО-ОРІЄНТОВНИЙ РІВЕНЬ

1 Тестові завдання закритої форми

1.1 Альтернативні тестові завдання (2 бали)

Обведіть варіант правильної відповіді (правильна відповідь – 1 бал)

№	Твердження	Так	Ні
1	Діловий турист, що здійснює подорож витрачає в середньому в 3 рази більше коштів, ніж звичайний турист		
2	Експерти прогнозують до 2020 року зростання ділових подорожей до 1,6 млрд.		

1.2 Тестові завдання з множинним вибором

1.2.1 Тестові завдання з простим множинним вибором (5 балів)

Виберіть правильну відповідь з наведених (Правильна відповідь за кожне запитання – 1 бал)

1. Для відображення непрозорих документів (фотографій, листівок, брошур та ін.) використовують:

- А) слайд-проектор;
- Б) мультимедіапроектор;
- В) епіскоп;
- Г) оверхед-проектор.

2. Можливість прямого вибору слайда в ході доповіді (наприклад, перехід одразу від 1 до 7 або від 25 до 4 слайда) передбачено у:

- А) лінійному слайд-проекторі;
- Б) карусельному слайд-проекторі.

3. Для демонстрування зображення, що нанесено на прозору плівку використовують:

- А) слайд-проектор;
- Б) мультимедіапроектор;
- В) епіскоп;
- Г) оверхед-проектор.

4. “Показ, основна мета якого полягає в освіченні публіки шляхом демонстрування засобів, що є в розпорядженні людства для задоволення потреб в одній або декількох сферах його діяльності або майбутніх його перспектив” – це:

- А) виставка;
- Б) ярмарок.

5. “Економічна виставка зразків, яка згідно зі звичаями тієї країни, на території якої знаходиться, являє собою крупний ринок товарів, що діє в встановлені строки впродовж обмеженого часу в одному ж самому місці, і на якій експонентам дозволяється представляти зразки своєї продукції для укладання торговельних угод в національному чи міжнародному масштабах” – це:

- А) виставка;
- Б) ярмарок.

1.2.2 Тестові завдання з множинним вибором за принципом класифікації (41 бал)

Знайдіть відповідність компонентів групи А компонентам групи Б

1) Виставкові заходи класифікуються за наступними критеріями: (23 бали)

Група А	Група Б
1) тематичні	а) за учасниками
2) з постійним місцем проведення	б) за предметом експозиції
3) міжнародні	в) за значимістю в світовому співтоваристві
4) частні, приватні	г) за способом проведення
5) періодичні	д) за частотою проведення
6) сезонні	є) за відвідувачами
7) універсальні	
8) національні	
9) міжрегіональні	
10) галузеві	
11) регіональні	
12) зі змінним місцем проведення (+ пересувні)	
13) місцеві	
14) всесвітні	
15) щорічні	
16) для фахівців	
17) міжнародні	
18) одноразові	
19) змішані (фахівці + відвідувачі)	
20) орієнтовані на широке коло споживачів	

Відповіді записують у вигляді:

- а) –
- б) –
- в) –
- г) –
- д) –
- є) –

2) Діловий туризм включає наступні компоненти: (18 балів)

Група А	Група Б
1) зустрічі	а) політична компонента
2) виставки	б) наукова компонента
3) візити	в) комерційна компонента
4) інсентив-туризм	г) професійна компонента
5) збори	д) суспільна компонента
6) з'їзди	
7) форуми	
8) поїздки на гастролі	
9) симпозіуми	
10) експедиції	
11) конференції	
12) ярмарки	
13) семінари	
14) конгреси	
15) поїздки спортивних команд на змагання	
16) відрядження з професійною метою	

Відповіді записують у вигляді:

- а) –
- б) –
- в) –
- г) –
- д) –

1.3 Тестові завдання, побудовані за принципом відновлення відповідної частини

1.3.1 Тестові завдання на відповідність

1. З'єднайте стрілками правильні відповіді (2 бали)

1) ділова поїздка бізнесмена з метою розвитку бізнесу	а) Business Travel
2) розвинена індустрія з обслуговування ділових подорожей	б) business travel

1.3.2 Тестові завдання, побудовані за принципом запитань із множинними відповідями (2 бали)

Обведіть літери з одним або декількома правильними відповідями

A , якщо правильне 1,2,3	B , якщо правильне тільки 1,3,4	C , якщо правильне 2,3,4	D , якщо правильне тільки 1,4.	E , якщо усі відповіді правильні
---------------------------------	--	---------------------------------	---------------------------------------	---

1) До складу інсентив-груп можуть входити:

- 1) менеджери з продаж
- 2) агенти, дистриб'ютори
- 3) керівний персонал
- 4) споживачі

A ; B; C; D; E

2) Найбільш популярними є наступні види інсентив-програм:

- 1) Екскурсійні програми з відпочинком
- 2) Семінари + відпочинок
- 3) Семінари + відвідування підприємств + програми відпочинку
- 4) Відпочинок у дитячих таборах дітей співробітників фірми

A ; B; C; D; E

1.3.3 Тестові завдання на відновлення послідовності:

Встановити правильну послідовність, вказав порядок цифрами:

1. Виходячи з характеру прийому і за своїм політичним значенням, своєю значущістю та урочистістю виявлено наступні види візитів (розташувати на 1 місці найбільш урочистий) (3 бали)

- ___ - офіційні
- ___ - візити проїздом
- ___ - державні
- ___ - неофіційні
- ___ - робочі

ПРОДУКТИВНО-СІНТЕТИЧНИЙ РІВЕНЬ

2 Тестові завдання відкритої форми

2.1 тестове завдання відкритого типу

Дайте визначення (8 балів):

1) Діловий туризм – _____

_____ -

2.2 тестове завдання відкритої форми з обмеженою кількістю ключових слів

1) Розшифруйте англійський термін-аббревіатуру MICE, що відображає структуру ділового туризму, який доволі часто використовують фахівці замість терміну Business Travel: (4 бали)

M -

I –

C –

E –

2.3. Тестове завдання відкритої форми з перерахуванням вимог, елементів, факторів

1) Вкажіть п'ять найбільш поширених цілей інсентив-туризму: (5 балів)

1)

2)

3)

4)

5)

2) Назвіть не менше п'яти основних критеріїв вибору місцевості для організації інсентив-турів: (5 балів)

1)

- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

3) Назвіть не менше 4 міжнародних асоціацій і спілок ділового туризму: (4 бали)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

4) Назвіть не менше п'яти основних місць проведення виставково-ярмаркових заходів в м. Харкові: (5 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

5) Зобразіть схематично відповідні варіанти організації простору й розміщення меблів для проведення ділових заходів: (7 балів)

Театр	
Класна кімната	
Зал нарад	
Прийом, коктейль, фуршет	
П-тип	
Т-тип	
Банкет	

6) Назвіть не менше 7 готелів в Харківському регіоні, які мають умови для обслуговування ділових туристів: (7 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)

7) Назвіть, які туристські фірми в Харківському регіоні пропонують обслуговування ділових туристів: (5 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

Рекомендована література:

А) Нормативно-правові документи:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоволожні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19

від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Б) Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Уч. пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. - М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Уч. пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

В) Додаткова література

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.

2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Уч. пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
4. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
5. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”
6. Каталоги готелів

Г) Ресурси мережі Інтернет:

www.hotels.net

www.hotel.ua

www.hotel.com

www.hotel.com.ua

www.hotel-ukraine.com

www.tourism.gov.ua

Навчальне видання

Андренко Ірина Борисівна

Методичні вказівки до самостійної роботи з курсу “Діловий туризм”
(для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальностей “Готельне господарство”, “Туризм” напряму підготовки 0504 “Туризм”).

Редактор: М.З. Аляб'єв

Комп'ютерний набір і верстка: Андренко І.Б.

План 2009, поз. 561 М

Підп. до друку 21.12.2009 р.
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60x84 1/16
Ум. друк. арк. 2,1
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001